	<b>TRIBUNAL SANCIONADOR</b>	<b>Fecha: 26/02/2024 Hora: 10:40 Lugar: San Salvador</b>	<b>Referencia: 871-2021</b>
<b>RESOLUCIÓN FINAL</b>			
<b>I. INTERVINIENTES</b>			
Consumidor denunciante:			
Proveedoras denunciadas:	1. VUELA AVIACION, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR 2. María Renee Salazar Rodríguez		
<b>II. HECHOS DENUNCIADOS Y ANTECEDENTES</b>			
<p>En fecha 08/03/2021, el señor _____, interpuso su denuncia —folio 1— en la que manifestó que: <i>"en fecha 30/01/2020 compró con la agencia de viajes ROMA'S TRAVEL AGENCY, un boleto aéreo con número de confirmación Z931XC, con destino a Los Ángeles California saliendo el día 24/03/2020 y regresando el día 07/04/2020, pero por la pandemia del COVID, los aeropuertos y fronteras cerraron, no obstante la aerolínea VOLARIS canceló el vuelo antes mencionado y ofreció un nuevo boleto con fechas de viaje del 23/03/2021 al 08/04/2021, pero nuevamente le cancela el vuelo y le ofrece de nuevo cambio de fecha con voucher electrónico para futuras compras o el reembolso, pero hasta la fecha no le han reintegrado su dinero"</i>.</p> <p>En fecha 08/03/2021, se dio inicio a la etapa de avenimiento y se les comunicó a las denunciadas, mediante correo electrónico, que se les concedía el plazo de 3 días hábiles contados a partir de la recepción de la notificación, para ofrecer alternativas de solución; adjuntándose copia de la denuncia (fs. 7 al 14).</p> <p>Posteriormente, en fecha 04/05/2021 —fs. 16—, el consumidor ratificó su denuncia y solicitó la programación de audiencias conciliatorias, notificándoseles a las proveedoras en fechas 19/05/2021 y 31/05/2021 (fs. 30 y 31 vuelto) de la audiencia de conciliación programada para el día 07/06/2021. Conforme al acta de resultado de conciliación (fs. 32), se hizo constar que la misma fue suspendida por falta de acuerdo entre las partes y por incomparecencia de la parte proveedora.</p> <p>En ese sentido, el Centro de Solución de Controversias —en adelante CSC—, conforme a los artículos 143 letra c) y 112 inciso 2° de la Ley de Protección al Consumidor —en adelante LPC—, remitió el expediente, recibándose en este Tribunal en fecha 01/07/2021.</p>			
<b>III. PRETENSIÓN PARTICULAR</b>			
El consumidor solicito: <i>"que se haga la devolución de los \$537.05 dólares. Con base a los artículos 4 literal b), 13 inciso 4°, 43 letra e), 44 letra k) y 143 inciso final de la Ley de Protección</i>			

*al Consumidor, relacionado con los artículos 71 y 150 de la Ley de Procedimientos Administrativos”.*

#### **IV. INFRACCIÓN ATRIBUIDA Y ELEMENTOS DE LA INFRACCIÓN.**

Tal como consta en resolución de inicio —folios 38 y 39—, se le imputa a las proveedoras denunciadas la comisión de la infracción muy grave establecida en el artículo 44 letra k) de la LPC que prescribe: “*Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)*”, relacionada con la obligación para los proveedores regulada en el artículo 13 inciso 4° de la citada ley: “*Si el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...)*”.

Para el análisis de la infracción al artículo 44 letra k) de la LPC, en relación al desistimiento, es preciso partir de lo consignado en el artículo 13 de la LPC, el cual regula expresamente el derecho a desistir del contrato.

Este Tribunal ha sostenido en casos precedentes —v.gr. resolución definitiva pronunciada a las diez horas con cinco minutos, del día 02/12/2013, en el proceso referencia 289-12 Acum.— *que el artículo 13 inciso 4° de la LPC establece el derecho que tienen los consumidores de pedir el desistimiento del contrato celebrado con un determinado proveedor, esto sobre la base de que el consumidor tiene, dentro de sus derechos básicos, la libertad de elección* —artículo 4 letra e) de la LPC— lo que implica que tiene una gama de opciones dentro de la actividad comercial, de las cuales puede escoger la que mejor le convenga, sin que se le pueda imponer un producto o servicio para la satisfacción de sus necesidades particulares.

Sin embargo, el ejercicio del derecho a desistir supone la concurrencia de determinadas circunstancias, establecidas en el inciso 1° del citado artículo 13 de la LPC, el cual señala: “*Si al momento de efectuarse la contratación entre presentes, no se entrega el bien o no se presta el servicio, deberá extenderse un comprobante adicional firmado por las partes, en el que se hará constar el lugar y la fecha en que se entregará, y las consecuencias del incumplimiento o retardo*”.

El desistimiento, así regulado en el artículo 13 de la LPC, se encuentra delimitado a ciertas condiciones:

##### **1°) La existencia de un contrato perfecto entre partes presentes.**

El contrato se perfecciona y obliga a los contratantes a partir del momento en que se produce el consentimiento o encuentro de ambas voluntades a través de la oferta y la aceptación, que constituyen el final del proceso negociador.

La oferta es una declaración por la que una de las partes manifiesta a la otra su voluntad firme y definitiva de obligarse en determinadas condiciones, en caso de que la propuesta sea aceptada. Por su parte, la aceptación es una declaración por la que el destinatario de la oferta manifiesta su voluntad firme y definitiva de obligarse frente al oferente en los mismos términos propuestos por éste. La aceptación ha de ser siempre una declaración pura y simple, coincidente en todos sus términos con la oferta.

Cuando el contrato se celebra entre sujetos presentes, no hay dudas en cuanto a la determinación del lugar y tiempo en que se considera celebrado el contrato, porque el oferente y aceptante se encuentran en el mismo lugar, y no transcurre un período prolongado, entre la formulación de la oferta y la aceptación. Caso contrario sería el de la llamada “contratación entre ausentes”, es decir, contratación por correspondencia oral o escrita, convencional o electrónica, entre otras; pues, en dicha circunstancia, la determinación del lugar y tiempo de celebración del contrato mercantil se regirá por las reglas establecidas en los arts. 966 al 968 del Código de Comercio, y no es aplicable lo regulado en el inciso primero del art. 13 de la LPC, sin perjuicio de otras disposiciones atinentes a este tipo de contratación.

**2º) La entrega del bien o la prestación del servicio queda sujeta a una condición suspensiva.**

Las partes de común acuerdo, de forma adicional al contrato, documentarán la decisión que la entrega del bien o la prestación del servicio a la que está obligado el proveedor en la relación contractual, queda suspendida hasta el acaecimiento de una fecha, en la que en un determinado lugar deberá cumplir con la prestación objeto del contrato, quedando así el proveedor después de la entrega del bien, o prestación del servicio, como cumplidor de su obligación contractual.

En el lapso entre la firma del contrato y el cumplimiento de la condición (acaecimiento de una fecha, entre otros), el consumidor no podrá exigir al proveedor el cumplimiento de la obligación de entregar el bien o prestar el servicio (artículo 1356 Código Civil). Sin embargo, en ese mismo período de tiempo, antes mencionado, el artículo 13 de la LPC posibilita al consumidor a pedir el desistimiento del contrato.

Entonces, en el contexto de la LPC, el desistimiento es la posibilidad libre y unilateral que tiene el consumidor de dejar sin efecto el contrato, porque así lo reconoce la ley, en el lapso existente entre la fecha en que se perfeccionó el contrato y el día en que se verifica la condición suspensiva, cuyo contenido es el cumplimiento de una fecha voluntariamente determinada por las partes, condición a cuyo cumplimiento quedó sujeta la entrega del bien o prestación del servicio por parte del proveedor.

Además, de las dos condiciones antes señaladas, la ley dispone que **el efecto de que el consumidor solicite el desistimiento es que el proveedor debe reintegrarle lo pagado.**

En ese orden, el artículo 44 de la LPC consigna como una infracción muy grave “*k) negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)*”.

La configuración de la referida infracción supone, por consiguiente, en primer lugar, que el consumidor ha desistido de la contratación; en segundo lugar, que el consumidor ha pagado el precio total de contrato o al menos una parte del mismo; y, en tercer lugar, la negativa del proveedor a entregar al consumidor la cantidad de dinero correspondiente.

Dicha negativa puede darse: *a) de forma expresa*, por ejemplo manifestando el proveedor que no existe el derecho a desistir, que no existe cantidad de dinero que devolver, que la cantidad a devolver es distinta a la correspondiente según la ley y los términos de la contratación, rehúse a devolver el dinero que corresponda; o, *b) de forma tácita o por omisión*, por ejemplo cuando el proveedor deje de reconocer el derecho a desistir, no admita su existencia, esquive o no conceda la devolución correspondiente.

También el derecho en estudio es regulado en otras legislaciones como la chilena. Así, a manera de referencia se puede citar el artículo 3 bis de la ley 19.496 emitida por el Congreso Nacional de Chile, promulgada el día 07/02/1997, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuando señala que “*El consumidor podrá poner término unilateralmente al contrato en el plazo de 10 días contados desde la recepción del producto o desde la contratación del servicio y antes de la prestación del mismo (...)*”.

## **V. CONTESTACIÓN DE LA PROVEEDORA DENUNCIADA**

Se siguió el procedimiento consignado en los artículos 143 y siguientes de la LPC, respetando la garantía de audiencia y el derecho de defensa de las proveedoras, quienes comparecieron conforme a las actuaciones que se detallan a continuación:

*I.* En fecha 23/06/2023 se recibió escrito y documentación anexa (fs. 47-67), presentado por la licenciada *Maria Victoria Rodríguez López*, en su calidad de apoderada general administrativo de la proveedora **VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR**, mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio (fs. 38-39), en sentido negativo y en su escrito alegó la caducidad del presente procedimiento y expone alegatos atinentes al fondo de la controversia. De igual manera adjuntó documentación tributaria requerida (fs. 53-67), por lo que

se tiene por cumplido dicho requerimiento. Además, señaló lugar y medio para recepción de notificaciones.

Asimismo, expuso lo siguiente:

- Que la relación de consumo en todo momento fue entre la señora [REDACTED] (Agencia de viajes ROMA'S TRAVEL AGENCY) y el consumidor [REDACTED] que adquirió en dicha agencia el boleto, asimismo, el ejercicio del derecho de desistimiento fue solicitado directamente a María Renee Salazar Rodríguez, no a la aerolínea.
- Que el primer vuelo se canceló por una causa de fuerza mayor (covid-19), se llegó a un acuerdo con la agencia de viajes para la emisión de un crédito electrónico por el monto de \$487.05 más una compensación de \$121.76, brindándole un total de \$608.21 dólares. Se generó el crédito electrónico [REDACTED], con dicho crédito la agencia volvió a realizar una compra de un vuelo por el monto de \$587.50 para el mismo pasajero, el cual se llevaría a cabo en 2021.
- Que desafortunadamente dicho vuelo se vio afectado por un ajuste de itinerarios, lo cual fue debidamente notificado al correo registrado en sistema, ante ello se ofreció la devolución del monto \$587.50 bajo la forma de pago utilizada para dicha compra, sin embargo, el personal de la agencia Roma's Travel Agency no aceptó.

2. En fecha 27/06/2023 se recibió escrito y documentación anexa (fs. 74-101), presentado por la señora María Renee Salazar Rodríguez, en calidad de proveedora denunciada, mediante el cual evacuó la audiencia conferida en resolución de inicio (fs. 38-39), en sentido negativo, expone alegatos atinentes al fondo de la controversia, ofrece prueba testimonial y adjuntó la documentación tributaria requerida (fs. 97-101), por lo que se tiene por cumplido dicho requerimiento. Además, señaló lugar y medio para recepción de notificaciones. De igual forma ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 75 al 96.

3. Mediante resolución de las diez horas con treinta minutos del día 14/12/2023 (fs. 102-103) se declaró sin lugar el alegato de caducidad, se declaró inadmisibles las pruebas testimoniales ofrecidas y se abrió a prueba el procedimiento por el plazo de 8 días hábiles contados a partir del siguiente al

de la notificación de la resolución, que fue notificada a las proveedoras, en fechas 09/02/2024 (fs. 105–109).

4. En ese orden mediante el escrito de fecha 21/02/2024 (fs. 110-113), la proveedora María Renee Salazar Rodríguez, ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 75-96.

5. Finalmente mediante escrito de fecha 21/02/2024 (fs. 144-119), la referida apoderada de la proveedora VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, ofreció e incorporó la prueba pertinente al caso, detallando los aspectos que pretendía probar con cada una de ellas, la cual consta agregada de folios 120-126.

## VI. VALORACIÓN DE PRUEBA/HECHOS PROBADOS

A. De conformidad con los artículos 146 de la LPC y 106 inc. 3° de la Ley de Procedimientos Administrativos —en adelante LPA—, las pruebas oportunas, pertinentes y conducentes aportadas en el procedimiento, serán valoradas conforme a las reglas de la sana crítica; a excepción de la prueba documental, la cual se realizará conforme al valor tasado de la misma en el derecho común.

En ese sentido, la Sala de lo Constitucional en la resolución final pronunciada en el proceso acumulado con número de referencia 23-2003/41-2003/50-2003/17-2005/21-2005, de fecha 18/12/2009, en lo que concierne al valor tasado de las pruebas mencionó: ***“Cuando la ‘utilización’ de la máxima de experiencia viene predeterminada por la norma procesal, hablamos del sistema de valoración denominado prueba tasada o tarifa legal; es decir, en la prueba tasada o tarifa legal, lo que hace el legislador es proveer una de las máximas que deben integrarse al razonamiento probatorio del juez, como la premisa mayor del silogismo fundamental sobre cada medio de prueba (...) el legislador señala una lista de medios de prueba y a cada una le asigna un determinado y preciso valor probatorio -certeza objetiva-; es decir que, en este caso, amparado en la seguridad jurídica, el legislador determina previamente la máxima de experiencia, aunque con distinta fuerza dependiendo de la prueba de que se trate”***. (Los resaltados son nuestros).

Dicho esto, el art. 106 inc. 6° de la LPA dispone: ***“Los documentos formalizados por los funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad y en los que, observándose los requisitos legales correspondientes se recojan los hechos constatados por aquellos, harán prueba de estos salvo que se acredite lo contrario”***.

Además, el artículo 341 del Código Procesal Civil y Mercantil —en adelante CPCM— determina el valor probatorio de los instrumentos, así: “**Los instrumentos públicos constituirán prueba fehaciente de los hechos, actos o estado de cosas que documenten; de la fecha y personas que intervienen en el mismo, así como del fedatario o funcionario que lo expide. Los instrumentos privados hacen prueba plena de su contenido y otorgantes, si no ha sido impugnada su autenticidad o ésta ha quedado demostrada. Si no quedó demostrada tras la impugnación, los instrumentos se valorarán conforme a las reglas de la sana crítica**”. (Los resaltados son nuestros).

Finalmente, el artículo 63 del Reglamento de la LPC, viene a reforzar lo estipulado en el derecho común al establecer: *Las actas mediante las cuales los funcionarios de la Defensoría hagan constar las actuaciones que realicen, harán fe, en tanto no se demuestre con prueba pertinente y suficiente su inexactitud o falsedad. El mismo valor probatorio tendrán los informes y otros documentos que emitan los funcionarios y empleados de la Defensoría, en el ejercicio de sus funciones.*

Así, este Tribunal valorará la prueba de conformidad a los métodos aceptados en el ordenamiento jurídico para posteriormente determinar si en el presente procedimiento se ha configurado la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC.

**B.** Aunado a lo anterior, es menester señalar que el expediente fue certificado a este Tribunal de conformidad a la presunción legal establecida en el artículo 112 inciso segundo de la LPC, por lo que en aplicación de dicha disposición se presumirá legalmente como cierto lo manifestado en la denuncia.

De conformidad con el artículo 414 del CPCM, las presunciones legales, conocidas como presunciones *iuris tantum*, son aquellas en razón de las cuales *la persona a la que favorezca quedará dispensada de la prueba del hecho presunto al estar probados los hechos en que se base.*

Sin embargo, las mismas admiten prueba en contrario, y en ese caso *la actividad probatoria se podrá dirigir tanto a demostrar que los indicios probados inducen a un hecho distinto o a ninguno, como a efectuar la contraprueba de dichos indicios para establecer su inexistencia.*

Jurídicamente, la presunción se define como aquel razonamiento en virtud del cual, partiendo de un hecho que está probado o admitido, se llega a la consecuencia de la existencia de otro hecho que es el supuesto fáctico de una norma, atendiendo al nexo lógico existente entre los dos hechos.

Las presunciones son un método lógico para probar y están compuestas estructuralmente de una afirmación, hecho base o indicio, de una afirmación o hecho presumido y de un enlace. La afirmación base o el hecho base —también conocido como indicio— recibe esta denominación

porque es el punto de apoyo de toda presunción. La base de la presunción puede estar constituida por uno o varios indicios; pero lo decisivo del indicio es que esté fijado en el procedimiento y que resulte probado. En conclusión, la afirmación presumida o el hecho presumido es una consecuencia que se deduce del hecho base o indicio.

**C.** En el presente procedimiento sancionatorio, se incorporó la siguiente prueba documental:

**i)** Fotocopia confrontada de factura No. [REDACTED] —folio 4 y 75— emitida por la proveedora denunciada María Renee Salazar Rodríguez (ROMA'S TRAVEL AGENCY), en fecha 30/01/2020 a nombre del consumidor denunciante [REDACTED], en concepto de pago de boleto aéreo por la cantidad de \$537.05 dólares, por la prestación del servicio de transporte aéreo de San Salvador hacia Los ángeles y retorno, que sería prestado por la proveedora VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR.

**ii)** Fotocopia de itinerario electrónico —folio 5, 76 y 79 al 82— a nombre de [REDACTED], con clave de reservación VOLARIS Z931XC, emitido por la aerolínea VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR en el que se establece las fechas y el destino del viaje correspondiente al servicio de transporte aéreo, con lo que se acredita la vinculación con la proveedora.

**iii)** Fotocopia confrontada de escrito firmado por la proveedora María Renee Salazar Rodríguez de fecha 05/03/2021, en el que se establece que la aerolínea brindó 3 opciones al momento de la cancelación del vuelo, entre ellas se encontraba el cambio de fecha del vuelo, voucher electrónico para futuras compras o el reembolso del dinero cancelado, sin embargo, a pesar de que el consumidor solicitó el reintegro del dinero, la aerolínea hasta la fecha de la interposición de la denuncia no lo ha realizado (fs. 6).

**iv)** Fotocopia de escrito enviado por el consumidor [REDACTED] en donde establece que en fecha 05/03/2021 de manera verbal ejerció su derecho de desistimiento con la proveedora María Renee Salazar Rodríguez, señalando que le brindo 3 opciones, entre ellas estaban: el cambio de fecha, voucher electrónico para futuras compras y el reembolso del dinero, eligiendo el consumidor el reintegro de lo cancelado (fs. 37).

**v)** Fotocopia de facturación e itinerario electrónico —folio 90 al 93— a nombre de [REDACTED], con clave de reservación VOLARIS QC112D, emitido por la aerolínea VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR en el que se establece las fechas y el destino del viaje correspondiente al servicio de transporte aéreo y fotocopia de correo electrónico enviado por



VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, en el que establecen que el vuelo con código de reservación QC112D ha sido cancelado (fs. 94-95).

## VII. ANÁLISIS DE LA CONFIGURACIÓN DE LA INFRACCIÓN

A. En el presente caso la infracción denunciada por el señor \_\_\_\_\_, es la descrita en el artículo 44 letra k) de la LPC, que prescribe: “*Son infracciones muy graves, las acciones u omisiones siguientes: k) Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)*”. En consecuencia, de los elementos probatorios que obran en el expediente administrativo, este Tribunal deberá analizar, en primer lugar: que el consumidor ha pagado el precio total de contrato o al menos una parte del mismo; en segundo lugar: que el consumidor ha desistido de la contratación; y, en tercer lugar, la negativa de la proveedora —de forma expresa o tácita— a entregar al consumidor la cantidad de dinero correspondiente; por lo que, se ha comprobado, mediante prueba indiciaria o directa que:

- i) El señor \_\_\_\_\_, compró con la agencia de viajes ROMA’S TRAVEL AGENCY un boleto aéreo correspondiente al servicio de transporte aéreo que sería brindado por la proveedora denunciada VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, en fecha 30/01/2020, por el monto de \$537.05 dólares —folio 4 y 75—, con lo cual se acredita la relación de consumo y el pago del precio por el servicio contratado.
- ii) Que posterior a la contratación del servicio, el consumidor manifestó que de manera presencial se presentó en la agencia de viajes, señalándole la misma que, la aerolínea había brindado tres alternativas de solución, siendo estas el cambio de fecha, voucher electrónico para futuras compras o el reembolso, eligiendo el consumidor el reintegro del dinero. Mediante dicho escrito (fs. 124) se demuestra que el consumidor, efectivamente, ejerció su derecho de desistimiento, así como la negativa de las proveedoras a devolverle el dinero por el servicio de transporte aéreo no prestado.
- iii) Que al 08/03/2021 —fecha de interposición de la denuncia, fs.1—, las proveedoras no habían accedido a la devolución del monto pagado por el consumidor, por el servicio de transporte aéreo que no fue prestado, pues no consta prueba de ello en el presente expediente.

B. Conforme a los hechos probados, resulta necesario para este Tribunal, establecer en primer lugar si el servicio ya había sido prestado o no, para posteriormente determinar si la consumidora tenía derecho a solicitar la devolución de lo pagado o no.

I. En el presente caso el consumidor adquirió un boleto aéreo –viaje desde San Salvador hacia Los Ángeles y retorno–, durante los meses de marzo y abril de 2020. Adicionalmente es un hecho notorio que sucedió una emergencia mundial por el surgimiento de una pandemia por COVID-19, lo cual volvía de imposible cumplimiento la prestación del servicio durante los meses de marzo y abril del 2020.

De igual forma, consta en el expediente que, debido a la cancelación de su primer vuelo, una de las alternativas de solución era aceptar un Voucher para poder realizar futuras compras, finalmente, en fecha 02/09/2020 se realiza nuevamente la compra del vuelo desde San Salvador hacia Los Ángeles y retorno (fs. 90-93) con código de confirmación QC112D, sin embargo, según correo electrónico enviado por la aerolínea VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR (fs. 94-95) el vuelo había sido cancelado.

De lo anterior, se extrae que el objeto de la contratación es por una parte que las proveedoras se obligaban a prestar un servicio de transporte aéreo en el referido trayecto y el consumidor esperaba hacer uso de dichos viajes, por los cuales pagó la cantidad de \$537.05 dólares, según factura de fs. 4 y 75.

Este Tribunal concluye entonces, que en el presente caso **los servicios contratados no se habían prestado**, al momento que el consumidor comunicó a las proveedoras su voluntad de dejar sin efecto la contratación y su solicitud de la devolución de los \$537.05 dólares pagados en virtud de dicho servicio.

2. En concordancia con lo anterior, y al haberse determinado que los servicios contratados por el consumidor no se habían prestado al momento en que éste comunicó su deseo de dejar sin efecto la contratación a las proveedoras, se concluye que **sí nos enfrentamos a hechos que encajan dentro de lo regulado por el artículo 13 inciso 4º de la LPC** que dispone: “*cuando el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado (...) y al señor [redacted], sí le asistía su derecho, y que fue ejercido de manera presencial y recibió respuesta de las proveedoras (fs. 37 y 124).*

Por tanto, a juicio de este Tribunal, ante la imposibilidad de la prestación del servicio de transporte aéreo contratado, **correspondía a las proveedoras efectuar la devolución del dinero pagado por el consumidor**, y no sólo con un cambio de fecha, o recibiendo un 25% adicional en un crédito electrónico, que pretende atar al consumidor a una compra futura en los mismos establecimientos, sino el dinero como bien fungible, para que el pudiese disponer libremente del mismo como parte de su patrimonio, que en el caso de mérito no fue acreditado.

En esa línea, es importante señalar también la **responsabilidad solidaria** de las proveedoras respecto de los hechos denunciados, y sobre ello, la jurisprudencia ya ha reconocido este tipo de responsabilidad entre *agencias de viajes* (intermediarios) y *aerolíneas* (prestatarios de servicio), así el Juzgado Cuarto de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia sostuvo que las agencias de viaje: “*al facturar todos los segmentos de vuelo estaba obligado no solo a vender los boletos, sino a detallar minuciosamente las políticas relevantes de la aerolínea, realizando la advertencia de las pérdidas de segmentos de vuelos restantes a los consumidores o de coadyuvar a la reparación de los daños sufridos por estos; hechos que no se dilucidan que ocurrieron en el presente caso*”<sup>1</sup>.

Además, en la misma sentencia en comento, el referido juzgado señaló que en las relaciones de consumo entre las agencias de viaje y sus clientes, les eran aplicables los artículos 35 y 36 de la LPC –relativas a la responsabilidad de los proveedores de bienes y servicios– por lo que, las agencias de viaje, al ser **uno de los eslabones de la cadena de venta y distribución de los servicios de venta de paquetes turísticos, la ley les otorga responsabilidad solidaria conjuntamente con las aerolíneas u otros proveedores relacionados a los servicios que ofrecen.**

En conclusión, de la valoración de la prueba que consta en el presente expediente y sobre el fundamento de la jurisprudencia y las disposiciones legales aplicables, este Tribunal Sancionador, tiene por acreditada la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, siendo procedente **sancionar** a las proveedoras María Renee Salazar Rodríguez y VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, conforme al artículo 47 de la misma ley, en relación a los hechos atribuidos por la denuncia interpuesta por el consumidor

**B.** Ahora bien, establecida la conducta ilícita, es importante hacer referencia al tema de culpabilidad, así:

El principio de culpabilidad está reconocido por el artículo 12 de la Constitución que prescribe: «[t]oda persona a quien se impute un delito, se presumirá inocente mientras no se pruebe su culpabilidad conforme a la ley y en juicio público, en el que se le aseguren todas las garantías necesarias para su defensa», disposición que es aplicable no solo en el ámbito penal, sino además en el administrativo sancionador (sentencia de inc. 3-92 Ac. 6-92 de la Sala de lo Constitucional, doce horas del 17/12/1992).

<sup>1</sup> Sentencia del Juzgado Cuarto de lo Contencioso Administrativo de la Corte Suprema de Justicia, pronunciada a las ocho horas con cincuenta y nueve minutos del día 10/11/2022, en el proceso 8-22-ST-COPA-4CO 07-PA-2022.

En este sentido, la Sala de lo Constitucional respecto al principio de culpabilidad en materia administrativa sancionadora ha expresado que «[e]l principio de culpabilidad en esta materia supone el destierro de las diversas formas de responsabilidad objetiva, y rescata la operatividad de dolo y la culpa como formas de responsabilidad. De igual forma, reconoce la máxima de una responsabilidad personal por hechos propios, y de forma correlativa un deber procesal de la Administración de evidenciar este aspecto subjetivo sin tener que utilizar presunciones legislativas de culpabilidad, es decir, que se veda la posibilidad de una aplicación automática de las sanciones únicamente en razón del resultado producido» (sentencia de Inc. 18- 2008 de Sala de lo Constitucional doce horas veinte minutos del 29/04/2013).

Cabe destacar que una de la sub-categorías o corolarios del principio de culpabilidad, es la responsabilidad por el hecho o responsabilidad por la acción ilícita como se denomina en la doctrina administrativa sancionadora. Este principio implica que la sanción únicamente puede recaer a quien en forma dolosa o culposa ha participado en los hechos que configuran una acción ilícita; así lo expone Nieto al referir que «[e]l gravamen que la sanción representa solo podrá recaer sobre aquellas [personas] que han participado de forma dolosa o culposa en los hechos constitutivos de infracción. Por lo tanto, no es posible exigir responsabilidad por la sola existencia de un vínculo personal con el actor o la simple titularidad de la cosa o actividad en cuyo marco se produce la infracción. La exigencia de individualización de la sanción supone un veto a la responsabilidad objetiva» [Nieto, Alejandro, Derecho Administrativo Sancionador, quinta edición totalmente reformada, Madrid. Editorial Tecnos, p. 329, 2011].

En este orden, conforme al principio de culpabilidad solamente responde el administrado por sus actos propios, de este modo, se repele la posibilidad de construir una responsabilidad objetiva o basada en la simple relación causal independiente de la voluntad del autor. En congruencia con lo expuesto, en el Derecho Administrativo Sancionador, debe respetarse el principio de culpabilidad, de tal suerte que el elemento indispensable para sancionar un actuar, es la determinación de la responsabilidad subjetiva. (Sentencia emitida en el proceso 90-2014 por la SCA, a las catorce horas cincuenta y uno minutos del 24/10/2019).

En relación con el tema de la responsabilidad subjetiva de las proveedoras denunciadas, este Tribunal considera necesario analizar si han obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Ahora bien, en el presente caso ha quedado establecido el cometimiento de la infracción de manera *negligente* por parte de las proveedoras, pues éstas no atendieron con la debida diligencia su negocio, incumpliendo su obligación de prestar los servicios de *asesoría para compra de boleto y transporte aéreo*, en los términos esperados por los consumidores, conforme a las obligaciones y prohibiciones contenidas en la LPC.

### VIII. PARÁMETROS PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Como se expuso en los acápites precedentes, se ha comprobado fehacientemente la comisión de la infracción muy grave regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, y es procedente la imposición de la sanción prevista en el artículo 47 LPC, según los parámetros establecidos en la ley en mención.

Así, el artículo 49 de la LPC establece los criterios para la determinación de la multa, siendo estos: tamaño de la empresa, el impacto en los derechos del consumidor, la naturaleza del perjuicio causado o grado de afectación a la vida, salud, integridad o patrimonio de los consumidores, el grado de intencionalidad –dolo o culpa– con la que procedió el infractor, el grado de participación en la acción u omisión, cobro indebido realizado y las circunstancias en que ésta se cometa, la reincidencia o incumplimiento reiterado, según sea el caso.

A continuación, se concretará cada uno de ellos, en lo aplicable al presente caso:

#### **a. Tamaño de la empresa.**

Según la Ley de Fomento, Protección y Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (ley Mype) en su artículo 3 define a las micro y pequeñas empresas de la siguiente manera: “*Microempresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales hasta 482 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y hasta 10 trabajadores. Pequeña Empresa: Persona natural o jurídica que opera en los diversos sectores de la economía, a través de una unidad económica con un nivel de ventas brutas anuales mayores a 482 y hasta 4,817 salarios mínimos mensuales de mayor cuantía y con un máximo de 50 trabajadores*”.

Cabe mencionar que en el presente procedimiento administrativo sancionador las proveedoras han mostrado una conducta procesal que evidencia el cumplimiento de su deber a prestar la colaboración que le es requerida para el buen desarrollo de los procedimientos (artículo 17 número 5 de la LPA), al haber presentado la información financiera solicitada por esta autoridad sancionadora, consistente en copias de la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial correspondiente al año 2020; documentación de la cual se tomará en cuenta, como

referencia, el total de rentas gravadas de la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial correspondiente al año 2020 –año en que sucedieron los hechos denunciados–.

Ahora bien, a partir de la documentación financiera presentada por la proveedora VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del ejercicio fiscal del año 2020 (fs. 53); se tomará en cuenta, la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2020, por ser el año en el que ocurrieron los hechos de la infracción, comprobando que, en el referido año, la proveedora tuvo un total de ingresos por la cantidad de \$3,788.800.20 dólares de los Estados Unidos de América.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, cuenta con ingresos, los cuales se equiparan a los de una *Gran Empresa* (declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2020, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una *Gran Contribuyente*.

De igual manera, a partir de la documentación financiera presentada por la proveedora María Renee Salazar Rodríguez, declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del ejercicio fiscal del año 2020 (fs. 99); se tomará en cuenta, la declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2020, por ser el año en el que ocurrieron los hechos de la infracción, comprobando que, en el referido año, la proveedora tuvo un total de ingresos por la cantidad de \$19,909.33 dólares de los Estados Unidos de América.

Al contrastar la información financiera de la proveedora, con lo establecido en el art. 3 de la Ley Mype, este Tribunal concluye que la proveedora María Renee Salazar Rodríguez, cuenta con ingresos, los cuales se equiparan a los de una *Microempresa* (declaración del impuesto sobre la renta y contribución especial del año 2020, por lo que, para los efectos de la cuantificación de la multa será considerada como una *Microempresa*.

***b. Grado de intencionalidad del infractor.***

Este Tribunal considera este elemento en el sentido de analizar si el sujeto ha obrado dolosa o cuando menos culposamente; es decir, que la transgresión a la norma haya sido querida o se deba a imprudencia o negligencia del sujeto. Por tanto, la existencia de un nexo de culpabilidad constituye una condición para la configuración de la conducta sancionable.

Así, en reiteradas ocasiones este Tribunal ha establecido a través de sus resoluciones, conforme a lo dispuesto en el artículo 40 inciso segundo de la LPC, que las infracciones administrativas son sancionables aun a título de simple negligencia o descuido.

Por otra parte, y de conformidad a lo dispuesto en el artículo 42 inc. 2° del Código Civil, según el cual: “*Culpa leve (...) es la falta de aquella diligencia y cuidado que los hombres emplean ordinariamente en sus negocios propios (...)*”, así como a lo estipulado en el inc. 3° del mismo artículo: “*El que debe administrar un negocio como un buen padre de familia es responsable de esta especie de culpa*”, y a lo señalado en el artículo 947 del Código de Comercio, relativo a que: “*Las obligaciones mercantiles deben cumplirse con la diligencia de un buen comerciante en negocio propio*”.

En el caso de mérito, la LPC instaura la obligación de las proveedoras de efectuar la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido su derecho de desistimiento, tanto el artículo 13 inciso 4°: “*cuando el consumidor desistiere del contrato celebrado, el proveedor deberá reintegrarle lo pagado*”; no obstante, como ya se ha mencionado, las proveedoras no atendieron dicho mandamiento legal, ni esgrimieron alguna eximente válida.

De lo anterior se desprende que las proveedoras son responsables de adoptar las medidas necesarias a efecto de dar cumplimiento a las obligaciones que impone la citada normativa. No obstante, del análisis de los hechos y documentación agregada al expediente, este Tribunal determinó que las proveedoras María Renee Salazar Rodríguez y VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, actuaron de manera *negligente*, pues teniendo conocimiento de que el consumidor ejerció su derecho de desistimiento, no atendieron dicha solicitud, ni efectuaron la devolución del dinero.

***c. Grado de participación en la acción u omisión.***

A partir de un examen del presente expediente administrativo, queda demostrado que el grado de participación en la comisión de las infracciones de las proveedoras es directa y conjunta, pues se acreditó que cada una de las proveedoras María Renee Salazar Rodríguez y VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, en relación a la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, no cumplieron con la prestación del servicio contratado por el consumidor

de forma oportuna y eficiente; como la agencia de viajes pues su responsabilidad no se limita únicamente a la venta del boleto aéreo, sino al acompañamiento del consumidor hasta la verificación del efectivo cumplimiento de lo ofrecido a su cliente así como de brindar todas las condiciones del servicio, y la aerolínea que ante la no prestación del servicio, no atendió la solicitud de devolución, y únicamente pretendía atar al consumidor a una compra futura; y como ya fue desarrollado en el romano VII letra A. de la presente resolución, **las proveedoras tienen responsabilidad solidaria respecto de los hechos denunciados en el presente procedimiento.**

**d. Impacto en los derechos del consumidor y naturaleza del perjuicio ocasionado.**

Este parámetro será considerado según lo establece la Sala de lo Constitucional en la sentencia de inconstitucionalidad de ref. 109-2013 de fecha 14/01/2016, en la que señala que uno de los factores de dosimetría punitiva es: “(...) el beneficio que, si acaso, obtiene el infractor con el hecho”. En el caso concreto, es pertinente señalar que la infracción administrativa relativa a **“Negarse a hacer la devolución del dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)”** —artículo 44 letra k) de la LPC— ocasionó una afectación a la esfera jurídica de los derechos del consumidor, quien no pudo ejercer efectivamente su derecho de desistimiento conforme a lo establecido en el artículo 13 inciso 4° de la LPC, disposición que era aplicable para los hechos analizados en la resolución de mérito.

Aunado a ello, con la conducta infractora de las proveedoras, se generó un perjuicio económico al consumidor, en razón de que a ésta pagó la cantidad de \$537.05 dólares, la cual corresponde al costo total del servicio de transporte aéreo. Lo anterior supuso, una disminución en el patrimonio del consumidor, ya que pudo haber utilizado para otros propósitos dicha suma de dinero.

Por otra parte, las infractoras acrecentaron su patrimonio al recibir el monto pagado en razón del precio del servicio contratado, en perjuicio del consumidor pues el servicio no fue entregado y nunca recibió el reintegro de lo pagado.

**e. Finalidad inmediata o mediata perseguida con la imposición de la sanción.**

Mediante la imposición de la multa, este Tribunal pretende causar un efecto disuasivo<sup>2</sup> en las infractoras María Renee Salazar Rodríguez y VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, quienes han cometido la infracción descrita en el artículo 44 letra k) de la LPC, con el fin de evitar futuras conductas prohibidas en detrimento de los consumidores.

Por consiguiente, para la determinación y cuantificación de la multa procedente, este Tribunal debe prever que, en el caso concreto, la comisión de la conducta infractora no resulte más ventajosa que asumir la sanción correspondiente, como consecuencia de la misma.

**IX. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN Y CUANTIFICACIÓN DE LA MULTA**

Este Tribunal, en uso de la sana crítica —artículo 146 inc. 4° de la LPC— y habiendo efectuado una valoración conjunta de los criterios establecidos en el artículo 49 de la LPC —desarrollados en

<sup>2</sup> “(...) La sanción administrativa, persigue una finalidad pública por parte del Estado, que es desincentivar conductas ilícitas, razón por la cual no admite como motivación posible un afán retributivo a favor del particular interesado. En tal sentido, es la propia Administración Pública la encargada de establecer la procedencia y naturaleza de la sanción a imponer, así como la cuantía, de ser el caso, de modo tal que cumpla con los fines públicos antes citados”, Resolución Final N° 08-2020/CC2 emitida el 07/01/2020 por la Comisión de Protección al Consumidor N°2 Sede Central del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual de Perú.



el apartado anterior—, procederá a realizar el cálculo de la multa a imponer a las infractoras, María Renee Salazar Rodríguez y VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, pues se ha acreditado el cometimiento de la infracción consignada en el artículo 44 letra k) de la LPC, consistente en: “*Negarse a devolver el dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento (...)*”.

En tal sentido, habiendo concluido, entre otros aspectos, que la infracción cometida es una de las calificadas como muy graves, sancionables con multa de hasta 500 salarios mínimos mensuales urbanos en la industria, conforme al artículo 47 de la LPC; cuya capacidad económica, para efectos de este procedimiento se ha considerado a la proveedora María Renee Salazar Rodríguez como una *microempresa*, y a la proveedora VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, como una empresa *tamaño grande* según lo relacionado en la letra a) del romano anterior; que en razón del grado de intencionalidad de la conducta cometida por las proveedoras denunciadas, no se acreditó el dolo sino *negligencia*; y, que ocasionó un perjuicio en el ejercicio del derecho de desistimiento del consumidor, así como a los derechos económicos con la conducta cometida; resulta razonable la imposición de una sanción proporcional a la sola verificación del aludido quebrantamiento.

En línea con lo expuesto, es necesario señalar, que el principio de razonabilidad establece que las decisiones de la autoridad deben adoptarse dentro de los límites de sus facultades y manteniendo la proporción entre los medios a emplear y los fines públicos que debe tutelar. En consecuencia, este Tribunal considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador resulta pertinente fijar una multa cuya cuantía resulta *idónea, necesaria y proporcional* para la consecución de los fines constitucionalmente legítimos —efecto disuasorio—, previniendo así, situaciones en donde la comisión de las conductas prohibidas por parte de los sujetos infractores resulta más beneficiosa que el cumplimiento de la norma misma, lo cual a su vez podría llevar a incumplir la finalidad de tutela de los derechos de información y económicos de los consumidores.

Por consiguiente, y conforme al análisis antes expuesto, considerando los principios de disuasión, proporcionalidad y razonabilidad que deben sustentar la imposición de la sanción, y de conformidad con lo regulado en el artículo 139 número 7 de la LPA, este Tribunal impone a las proveedoras, María Renee Salazar Rodríguez, una multa de **UN MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02)**, equivalentes a seis meses de salario mínimo mensual urbano en la industria; y a VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, una multa de **TRES**

**MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,650.04)**, equivalentes a doce meses de salario mínimo mensual urbano en la industria, por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por *negarse a devolver el dinero, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento*, según se ha establecido en el presente procedimiento administrativo; multa que representa el **1.2% y el 2.4%** dentro del margen máximo estipulado por ley como consecuencia para la comisión de tal infracción —500 salarios mínimos urbanos en el sector industria—, siendo, a juicio de este Tribunal, proporcional a la gravedad que comportan los hechos, según las circunstancias objetivas y subjetivas previamente analizadas.

#### **X. REPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN ALTERADA**

El consumidor solicitó en su denuncia que se haga la devolución de los \$537.05 dólares; en razón de ello, es necesario señalar lo siguiente:

**A.** Concerniente a la reposición de la situación alterada por la conducta infractora, la letra c) del artículo 83 de la LPC, expresamente señala que dentro de las atribuciones de este Tribunal se encuentra: “(...) c) *Ordenar al infractor, en los casos de afectación a intereses individuales, colectivos o difusos, la reposición de la situación alterada por la infracción, a su estado original. Entre las medidas para lograr la reposición de la situación alterada podrán ordenarse, la sustitución del bien; la devolución de lo cobrado indebidamente o la rebaja del precio (...)*”.

**B.** Siguiendo el mismo orden de ideas, la Sala de lo Constitucional —SC—, por medio de sentencia definitiva pronunciada en el proceso de amparo referencia 111-2002, señaló que “*La restitución de las cosas al estado en que se encontraban antes de la violación, no debe entenderse únicamente desde el punto de vista físico, sino desde una perspectiva jurídica-patrimonial, como efecto directo de la sentencia estimatoria*”.

En el mismo sentido, la Sala en mención, en la sentencia definitiva dictada en el proceso de amparo referencia 73-2000, afirma que, *reconocida la existencia de un agravio en la esfera jurídica del demandante, la consecuencia lógica es reparar el daño, restaurando las cosas al estado en que se encontraban antes de la ejecución del acto violatorio de derechos*. Agrega que las sentencias pueden tener distinto carácter, dependiendo del soporte jurídico y fáctico de la pretensión.

De igual forma, la Sala de lo Contencioso Administrativo, por medio de la sentencia definitiva pronunciada a las diez horas treinta minutos del 19/05/2008, en el proceso referencia 130-2006, afirmó que el objeto de la normativa de consumo hace referencia a la protección de los derechos de

los consumidores, a efecto de procurar el equilibrio, certeza, y seguridad jurídica en las relaciones de consumo con los proveedores.

En respeto al principio de legalidad y con la finalidad de darle cumplimiento al artículo 101 de la Constitución y a los principios y directrices de las Naciones Unidas para la protección del consumidor, que ante los hechos acaecidos a partir de la fecha de entrada en vigencia de la LPC reformada, y ante una eventual resolución definitiva estimatoria a la pretensión de los consumidores, este Tribunal está obligado por ley a ordenar la reposición de la situación alterada por la infracción, según lo dispuesto en el artículo 83 letra c) de la LPC.

C. Conforme al artículo 4 letra p) de la LPC la titularidad del derecho a desistir o retractarse de un contrato en los términos de la misma ley le corresponde al consumidor, como un derecho irrenunciable de acuerdo al artículo 5 de la misma ley, siendo procedente ordenar la reposición de la situación alterada de conformidad a la pretensión del consumidor, la cual consiste en la devolución de lo pagado, por haber ejercido su derecho de desistimiento.

Por consiguiente, y en virtud de lo expuesto en el presente apartado, este Tribunal considera procedente ordenar a las proveedoras María Renee Salazar Rodríguez y VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, la devolución de lo pagado por el consumidor, señor [REDACTED], por el servicio de transporte aéreo por los cuales, el consumidor ejerció su derecho de desistimiento de la contratación en fecha 05/03/2021.

En consecuencia, las proveedoras deberán devolver al consumidor la cantidad de **QUINIENTOS TREINTA Y SIETE DÓLARES CON CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA** (\$537.05 dólares), monto que corresponde al valor total del servicio de transporte aéreo contratado, y del cual ejerció su derecho de desistimiento, conforme a lo estipulado en el artículo 13 inciso 4° de la LPC.

## XI. DECISIÓN

Por tanto, sobre la base de lo anteriormente expuesto y con fundamento en los artículos 11, 14, 101 inciso 2° de la Constitución de la República; 13 inciso cuarto, 44 letra k), 47, 49, 83 letras b) y c), 144 y siguientes de la LPC; 218 y 314 ordinal 1° del CPCM; y 17 número 5, 112, 139 y 154 de la LPA, este Tribunal **RESUELVE:**

- a) *Sanciónese* a la proveedora María Renee Salazar Rodríguez, con la cantidad de **UN MIL OCHOCIENTOS VEINTICINCO DÓLARES CON DOS CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$1,825.02)**, *equivalentes a seis meses de salario mínimo mensual urbano en la industria—D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el*

D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—, en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por negarse a devolver el dinero, cuando el consumidor ejerció su derecho de desistimiento, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

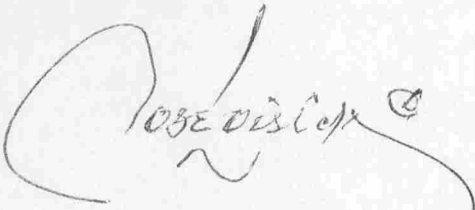
- b) *Sanciónese* a la proveedora VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, con la cantidad de **TRES MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES CON CUATRO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$3,650.04)**, *equivalentes a doce meses de salario mínimo mensual urbano en la industria—D.E. N° 6 del 21/12/2017, publicado en el D.O. N° 240, tomo 417 del 22/12/2017—*, en concepto de multa por la comisión de la infracción regulada en el artículo 44 letra k) de la LPC, por negarse a devolver el dinero, cuando el consumidor ejerció su derecho de desistimiento, conforme al análisis expuesto en el romano VII de la presente resolución y con fundamento en las disposiciones legales precitadas.

Dicha multa, debe hacerse efectiva en la Dirección General de Tesorería del Ministerio de Hacienda, **dentro de los diez días hábiles siguientes al de la notificación de esta resolución**, debiendo comprobar a este Tribunal su cumplimiento dentro del plazo indicado; caso contrario, la Secretaría de este Tribunal **certificará la presente resolución para ser remitida a la Fiscalía General de la República para su ejecución forzosa**.

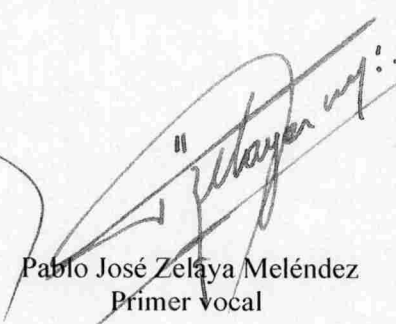
- c) *Ordénese* a las proveedoras María Renee Salazar Rodríguez y VUELA AVIACIÓN, S.A., SUCURSAL EL SALVADOR, **devolver** al señor [REDACTED] la cantidad de **QUINIENTOS TREINTA Y SIETE DÓLARES CON CINCO CENTAVOS DE DÓLAR DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (\$537.05)**, monto que corresponde al valor total del servicio de transporte aéreo contratado, y del cual ejerció su derecho de desistimiento, conforme a lo estipulado en el artículo 13 inciso 4° de la LPC.
- d) *Extiéndase* en la Secretaría de este Tribunal certificación de la presente resolución al señor [REDACTED] para las acciones legales que estime convenientes.
- e) *Hágase del conocimiento de los intervinientes* que, en cumplimiento al artículo 104 de la LPA y de conformidad a los artículos 132 y 133 de la misma ley, la presente resolución admite recurso de reconsideración, el cual puede ser interpuesto ante este mismo Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor, dentro del plazo de diez días hábiles contados

a partir del día siguiente a la notificación de la presente resolución, en la dirección siguiente: 7ª. Calle Poniente y Pasaje "D" #5143, Colonia Escalón, San Salvador.

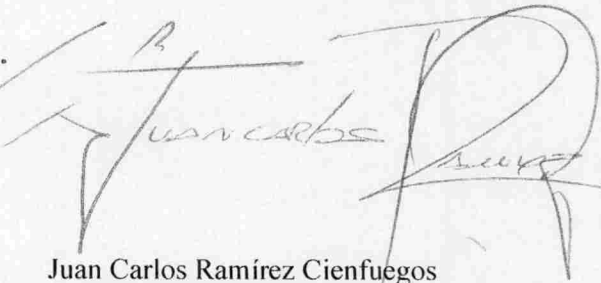
**f) Notifíquese.**



José Leoisick Castro  
Presidente



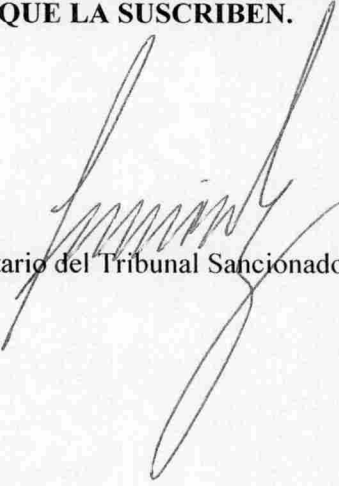
Pablo José Zeláya Meléndez  
Primer vocal



Juan Carlos Ramírez Cienfuegos  
Segundo vocal

**PRONUNCIADA POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL SANCIONADOR DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR QUE LA SUSCRIBEN.**

FJ/MIP



Secretario del Tribunal Sancionador